

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini akan disajikan hasil penelitian berupa kesimpulan dan saran dari penelitian yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada PT BPR Artha Prima Perkasa “. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mendapatkan berbagai kesimpulan dan saran sebagai berikut :

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT BPR Artha Prima Perkasa , maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikan variable kualitas pelayanan adalah sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung adalah sebesar $3,365 > t$ table (1,653). Dengan demikian hipotesis menyatakan bahwa adanya pengaruh dan signifikan pada kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Artha Prima Perkasa, diterima.
2. Dari hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikan variable kepuasan nasabah adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung adalah sebesar $3,684 > t$ table (1,653). Dengan demikian hipotesis menyatakan bahwa adanya pengaruh dan signifikan pada kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Artha Prima Perkasa, diterima.
3. Dari hasil uji F menunjukkan bahwa nilai signifikansinya adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai f hitung adalah sebesar $24,460 > f$ table (3,05). Dengan hasil

tersebut hipotesis yang diajukan diterima dan dinyatakan secara simultan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Artha Prima Perkasa.

4. Sementara pada hasil analisis koefisien determinasi diperoleh hasil bahwa nilai *R Square* (R^2) adalah sebesar 0,227 atau 22,7% . Hal ini dapat diartikan bahwa persentase sumbangan variable kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam model regresi adalah sebesar 0,227 atau 22,7 % dan sisanya adalah sebesar 0,773 atau 77,3 % dijelaskan oleh variable lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil uji empiris, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah untuk tetap loyal pada PT BPR Artha Prima Perkasa maka penulis terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini menggunakan variable kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, maka diharapkan pada penelitian yang selanjutnya dapat menggunakan variable lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini, seperti kepercayaan nasabah, tingkat suku bunga dan sebagainya.
2. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan alat analisa lain atau analisa yang berbeda dengan analisa yang digunakan dalam penelitian ini serta memperbanyak penyebaran kuisioner untuk menambah jumlah responden.
3. Bagi perusahaan, diharapkan agar pihak perusahaan memberikan tambahan atau perbaikan dimana berdasarkan variable kualitas pelayanan dan kepuasan

nasabah perlu ditingkatkan lagi untuk mempertahankan nasabah supaya selalu loyal dengan produk apapun yang ditawarkan.